« Le Centre Renault Z.E.[1] sur l'île Seguin : retour vers le futur de l'automobile »

Vue générale du centre d'essais Renault Z.E. sur l'île Seguin.
© Renault Communication / photo Raphaël Soret

Qui aurait pu imaginer que Renault s'installerait de nouveau dans l'île Seguin dix ans après la fermeture de l'usine ? Certes, l'activité, limitée à la découverte et aux essais de la gamme des véhicules électriques, demeure modeste comparée à celle qui mobilisait autrefois des milliers d'ouvriers et plusieurs centaines de techniciens et d'ingénieurs. Mais une telle présence en un tel lieu ne pouvait demeurer inaperçue. Et c'est Le Parisien qui, dans la torpeur de la mi-août 2012, a annoncé dans son édition 92 l'ouverture prochaine du centre d'essais, avant même qu'elle ait été rendue officielle. L'article titré : " Renault va faire revivre l'île Seguin " a, à notre grande surprise, provoqué un pic de fréquentation sur le site Internet de notre association. 21 000 essais et 50 000 km " zéro émission " plus tard, l'équipe du centre Renault Z.E. affiche sa satisfaction et ne regrette pas d'avoir investi ce site historique pour mettre en valeur une vision innovante de la mobilité et donner à un large public l'occasion de tester l'approche la plus " branchée " qui soit de l'automobile. Et rappelons, que le 18 octobre dernier, une centaine de nos membres ont eu le privilège d'essayer Twizy sur ce circuit.

La possibilité d'une île

C'est en visitant en Israël le centre d'essais de Better Place, quand cette entreprise était partenaire de Renault dans le domaine du véhicule électrique, que Jérôme Stoll, directeur commercial de Renault, a été convaincu qu'il fallait créer un lieu de même nature en France pour accompagner le démarrage de la commercialisation de la gamme des véhicules électriques. La localisation à Boulogne n'avait même pas été évoquée. Mais après plusieurs mois de vaines recherches d'une implantation pratique et facile d'accès dans la région parisienne, la direction commerciale s'est résolue à interroger la direction des affaires immobilières sur l'opportunité offerte par l'île Seguin, alors en attente d'une décision d'aménagement définitive. La connotation " verte " et novatrice du projet, son caractère temporaire et sa capacité à créer une animation sur l'île ont intéressé la SAEM Île Seguin–Val-de-Seine. Au-delà du lien affectif, et même quasi organique, qui lie Renault à Billancourt depuis 125 ans, l'entreprise trouvait là un site apte à accueillir un circuit routier, une zone d'exposition et un bâtiment d'accueil. Et, atout supplémentaire, une fois tracée et bitumée, la piste d'essais pouvait être immédiatement opérationnelle, le Renault Square Com tout

proche devenant une base arrière provisoire permettant d'attendre la fin du chantier. Ce fut chose faite dès janvier 2012. Après une période de montée en puissance, le Mondial de l'Automobile 2012 a permis d'atteindre un premier pic de fréquentation avec plus de 2 500 personnes accueillies en quinze jours. Et depuis la mi-octobre et la fermeture du Renault Square Com, le centre Renault Z.E. est totalement autonome et a trouvé son rythme de croisière.

Un lieu éphémère

D'emblée, ses responsables affichent clairement leur objectif : le centre Renault Z.E. est un outil au service de la direction commerciale. Conçu pour apporter un soutien logistique et technique au lancement des premiers modèles de la gamme des véhicules électriques, il n'a pas vocation à durer. Sa fermeture est d'ores et déjà programmée : ce sera avant la fin de l'année 2014. Au-delà, le réseau -concessionnaires et Renault Retail Group- prendra le relai.

Le cahier des charges était simple mais précis : disposer d'une piste d'essais d'environ 2 km et créer une ambiance sympathique invitant les clients à s'immerger dans l'univers du véhicule électrique et à en comprendre le positionnement et les enjeux dans le cadre d'une mobilité en mutation. Pari réussi. Les visiteurs pénètrent dans une vaste zone d'accueil qu'anime un mur d'images illustrant la gamme électrique et les technologies de recharge ; une zone susceptible d'être transformée en espace de cocktail lors de la réception de certains groupes. Puis, avant de tester les produits, c'est le passage obligatoire par la salle de briefing ou chacun sera initié aux arcanes de la transformation des électrons en force motrice. Il ne reste plus qu'à s'installer à bord, à écouter les derniers conseils et à se lancer sur la piste.

Le choix d'un circuit fermé -une boucle de 1 850 m- s'est imposé afin de ne pas être tributaire des aléas de la circulation et de pouvoir s'arrêter et repartir autant de fois que nécessaire sans scinder les groupes ; mais aussi de montrer la possibilité d'effectuer un redémarrage en côte sans utiliser le frein à main, de tester la maniabilité des véhicules dans les courbes serrées ou d'expérimenter la capacité d'accélération propre à la motorisation électrique. Le tout sans risquer la moindre infraction au code de la route !

Et conformément aux exigences de Renault en matière de design, la touche esthétique n'a pas été négligée. Pour abriter le centre et le rendre visible, l'agence BOMA-architectes a conçu une arche en bois naturel et en toile écrue. Une signature qui, au-delà de la connotation écologique de ces matériaux, rappelle, par sa structure dépliée comme un éventail, le caractère provisoire de l'installation.

Une équipe d'animation à haut potentiel

L'équipe des conseillers chargés d'informer les clients et d'encadrer les essais est constituée de quatre jeunes embauchés dans la filière " creuset ". Issus d'écoles d'ingénieurs et de commerce -avec un niveau Bac+5 ou 6- ils ont d'abord reçu une formation accélérée au véhicule électrique au Technocentre, ainsi qu'aux techniques de vente à la direction commerciale avant de venir passer deux ans au centre Z.E. Une expérience de terrain qui se révélera très utile quand, à la fin de ce cycle, ils intégreront soit la direction du produit, soit celle du marketing dans lesquelles il est prévu qu'ils poursuivent leur carrière. A leur tête, Laurent Ménard, un manager à peine plus âgé que ses subordonnés. Ingénieur titulaire d'un master de marketing, il a été chef de produit Kangoo à la division du véhicule utilitaire avant de rejoindre la direction commerciale France où il a occupé la fonction de zone manager à la direction régionale de Paris. Il a aussi animé à trois reprises des équipes de vente au Mondial de l'Automobile, un indéniable atout pour prendre la responsabilité du centre Z.E.

Une disposition acceptée de plein gré démontre l'état d'esprit dans lequel cette équipe a choisi de travailler : le port d'un uniforme. Bien mieux qu'un simple badge, des vêtements distinctifs et siglés permettent aux conseillers d'être immédiatement identifiés comme des interlocuteurs disponibles. Une relation facile avec les visiteurs est gage de confiance et contribue à améliorer la qualité des échanges.

Toute personne qui se présente à l'accueil peut être rapidement prise en charge pour un essai, si une place est disponible pour la session

Zoe dans le " raidillon du pont Renault " du circuit de l'île Seguin.
© Renault Communication / photo Raphaël Soret

Twizy dans la " chicane du cirque " du circuit de l'île Seguin.
© Renault Communication / photo Raphaël Soret

⏭ SUITE PAGE 8

La flotte des véhicules électriques prêts pour les essais. Au fond, l'arche en bois qui signale la présence du centre Renault Z.E. © Renault Communication / photo Raphaël Soret

suivante. Sinon, on lui proposera un rendez-vous à sa convenance. Mais ces visiteurs de proximité sont loin d'être majoritaires. Ce sont en effet les groupes qui constituent le gros de la fréquentation. Et celle-ci se situe, en moyenne, à cinquante personnes par jour.

Ces groupes sont souvent conviés par des concessionnaires qui souhaitent conforter leurs relations avec leurs meilleurs clients. Mais il y a aussi des entreprises qui prennent directement rendez-vous, comme Gemalto dont les bureaux sont situés sur les anciens terrains Renault du Bas-Meudon. Ce sont aussi des groupes de lycéens en Bac Pro ou des élèves d'écoles d'ingénieurs curieux de découvrir les nouvelles technologies mises en œuvre par Renault. Et un nombre important de clients "grands comptes" potentiels sont invités par la direction commerciale France ; c'est ainsi que la Police Nationale, La Poste, SFR, Bouygues, la Croix Rouge et la brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris sont venus tester la gamme des véhicules électriques sur l'île Seguin. Sans compter des collectivités locales, parfois éloignées, comme Monaco, la ville d'Amiens ou le Conseil Général du Jura, ainsi que des élus et des représentants des administrations centrales à l'initiative de la direction des Affaires publiques.

Néanmoins, l'objectif consiste non pas à finaliser des ventes sur place mais à informer, sensibiliser et rediriger les visiteurs vraiment intéressés vers leur concessionnaire local. Etre raccordé au réseau, c'est bien la moindre des choses quand on utilise l'énergie électrique…

Un bilan positif

Avec plus de 18000 visiteurs accueillis en dix-huit mois, le centre Z.E. a atteint l'objectif qui lui avait été fixé en termes de fréquentation.

[1] Z.E. : abréviation de l'expression anglaise Zero Emission (émissions nulles) qui caractérise les moteurs et les sources d'énergie ne rejetant aucune émission polluante ou susceptible de modifier le climat.

Au-delà de l'aspect quantitatif, la qualité du service rendu, confirmée par les clients, et la reconnaissance de l'expertise commerciale, plébiscitée par le réseau commercial, sont les véritables marqueurs du succès de l'opération.

L'acceptation des qualités intrinsèques du véhicule électrique, même sans acte d'achat immédiat, ainsi que la création d'une hotline destinée à apporter des réponses aux questions posées par le réseau commercial sont les éléments concrets qui permettent à Laurent Ménard de mesurer les progrès accomplis.

Mais n'est-ce pas la Fée Électricité qu'il conviendrait de remercier ?

Rédaction : Pierre Zigmant

CENTRE RENAULT Z.E. MODE D'EMPLOI

HORAIRES D'OUVERTURE

De 9 heures à 18 heures,
du lundi au samedi, sauf jours fériés.

RÉSERVER UN ESSAI

Il existe trois façons de prendre rendez-vous pour effectuer un essai de véhicule électrique au Centre Renault Z.E. :

- Par téléphone, en appelant au : **01 76 87 53 65.**
- Par courrier électronique, en postant votre demande à : **centre.ze@renault.com.**
- En ligne, en vous connectant sur le site : **http://www.renault.fr/essai-gamme-ze/**, puis en cliquant sur le bouton : "réserver un essai au Centre Renault Z.E. ".
- **Il y en a même une quatrième...** en vous rendant sur place si vous passez par l'île Seguin pendant les heures d'ouverture.

André Dépond nous a quittés...

Né en 1919, André Dépond a fait toute sa carrière chez Renault. Bon technicien, ce petit bonhomme dynamique, volontiers blagueur, aux yeux pétillants de malice, s'était vite imposé comme agent de maîtrise. La plupart d'entre nous se souvienne de sa dernière mission : chef d'atelier en peinture, un milieu oh combien difficile ! C'était dans les années 70. Récompense méritée, il fut cadre avant de goûter une retraite paisible dans sa maison proche de la forêt de Rambouillet. Nous l'avons accompagné jusqu'à sa dernière demeure, en ce jour pluvieux et triste de la fin février.

Adieu "Dédé".

"Nous renouvelons à toute sa famille l'expression de nos très sincères condoléances."

AMETIS

AMETIS Infos est une publication de l'Association de la Maîtrise, de l'Encadrement et des Techniciens de l'île Seguin.
Bureau : M.Auroy, M.-Cl.Guillet, G.Monteil, F.Peigney, E.Sidorkiewicz, D.Théry, J.-M.Thirard
Adresse postale : AMETIS-FARGR – 27 rue des Abondances – 92100 Boulogne-Billancourt
Site internet : http://www.ametis-renault.com

Directeur de la publication : Michel Auroy
Rédacteur en chef : Pierre Zigmant